

INFORME DE RESULTADOS DE LECTURA DE NECESIDADES 2023 USUARIOS, COMUNIDAD Y GRUPOS DIFERENCIALES

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente implementa un proceso de lectura de necesidades y expectativas a través de la estrategia “Cuéntanos Grupo focal” la cual tiene como objetivo determinar las necesidades y expectativas de los usuarios frente al acceso y prestación de los servicios de salud de la Entidad, con el propósito de crear espacios de participación con los usuarios y las instancias de Participación Social en salud de la entidad, conocer la percepción de los usuarios frente al acceso y prestación de los servicios de salud, involucrar a los usuarios en la construcción de propuestas y/o alternativas de solución a las necesidades identificadas y priorizar las necesidades de acuerdo a los criterios que consideren se estén vulnerando durante el ciclo de atención.

La metodología utilizada para el desarrollo de los grupos focales se orienta bajo un modelo de *planeación participativa y gestión asociada*, como un enfoque cualitativo que permite la planificación-gestión como un proceso único e integrado que plantea la necesidad de elaborar estrategias de acción viables frente a las necesidades y problemáticas de una comunidad, fortaleciendo la participación social y la democratización de los espacios para la toma de decisiones. (Poggiese, 1993).

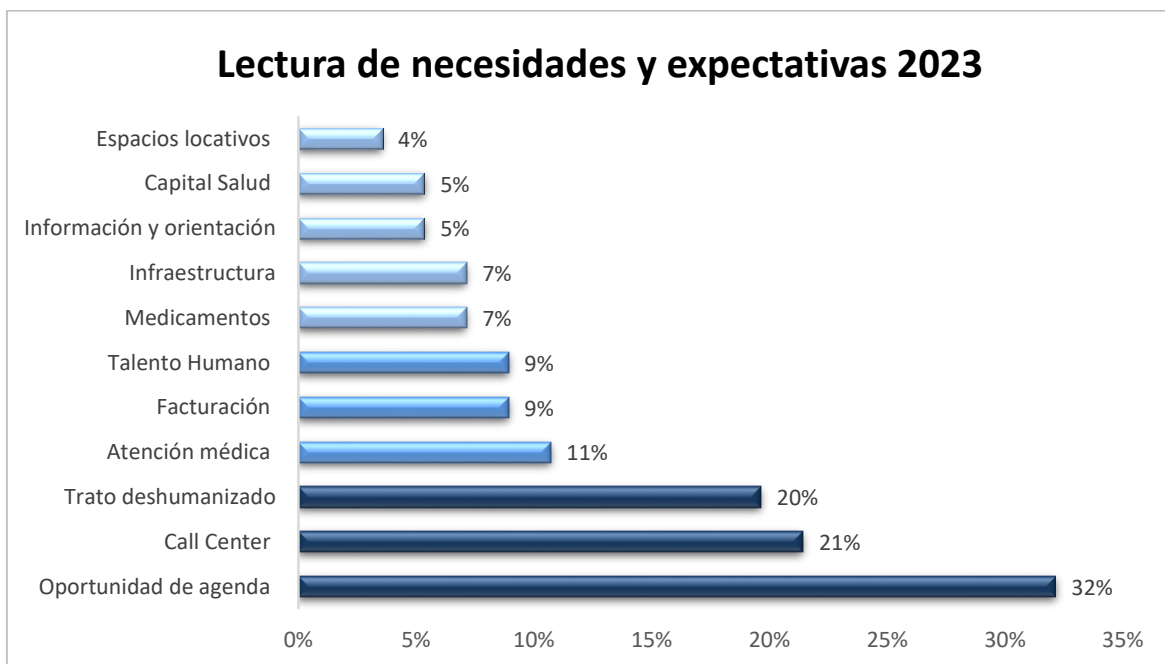
Esta modalidad obedece a un conjunto de métodos que permiten recoger información a partir de las experiencias y vivencias de una comunidad, identificando sus necesidades; para posteriormente, hacerlas partícipes en un proceso de identificación de posibles soluciones a dichas necesidades y de escenarios decisorios para la resolución y accionar de las mismas. Es así como *la planeación participativa y gestión asociada* permite recopilar las necesidades y expectativas de los usuarios frente a los servicios de salud y mejorar el estado y la función de los procesos y servicios ofrecidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E por medio de planes de mejoramiento que permitan mitigar las

barreras de acceso y optimizar la calidad de los servicios. Esta metodología se adhiere al código 03-01-IN-0013 (Instructivo grupo focal y se hace uso de los formatos).

En la vigencia 2023 se realizaron 22 grupos focales, en los cuales se contó con la participación de representantes de las asociaciones de usuarios, usuarios de los servicios de salud y voceros de grupos diferenciales existentes en el área de influencia de la Subred tales como: jóvenes, mujeres, personas mayores, gitanos y personas con discapacidad.

Producto del ejercicio se evidenciaron las siguientes necesidades:

Gráfica No. 1 Resultados Grupos Focales



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano



En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados de necesidades identificadas por la comunidad frente a la prestación de los servicios categorizadas

en once grupos; siendo la primera con un 32%, lo concerniente a la oportunidad de agenda en especialidades tales como ecografías, espirometría, electrocardiogramas, fisioterapia, fisiatría, ecografías, neurología entre otras; en segundo lugar y con un 21%, los tiempos prolongados en llamada para el acceso al Call Center Distrital y dificultades en la orientación, a pesar que la operación del Call Center obedece a un contrato de orden distrital y en cabeza de la Secretaría Distrital de Salud, la Subred Sur Occidente E.S.E. eleva los presentes hallazgos para que sean tenidos en cuenta para el mejoramiento del servicio; en tercer lugar con el 20%, los participantes indicaron que se debe mejorar la humanización en la prestación del servicio especialmente en los equipos de facturación y médico, así mismo en el servicio de urgencias. Las demás necesidades, aunque con un porcentaje menor, serán tenidas en cuenta para generar acciones de mejora, puesto que versan sobre tiempos de espera prolongados para la atención, no completitud en la entrega de medicamentos, falta de talento humano en algunas especialidades (otorrinolaringología y gastroenterología), mejoras en la infraestructura de las sedes y otras más relacionadas a la EAPB Capital Salud.

Las necesidades descritas anteriormente, serán llevadas a una matriz de priorización para posteriormente generar un plan de mejoramiento institucional con el fin de mejorar dichas oportunidades de mejora conjuntamente con las áreas responsables.

MARCELA CASTELLANOS CABRERA

Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.				
Cargo Funcionario / Contratista	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Aprobado por:	Marcela Castellanos Cabrera	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano		20/12/2023
Revisado por :	Juan Pablo Mahecha Hernández	Líder Subproceso de Participación Comunitaria		18/12/2023
Elaborado por:	Daniela Maldonado Palacios	Referente Lectura de Necesidades	E-mail	15/12/2023